

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS**ÍNDICE CAPITULO 6. POLÍTICA DE EQUIPAJES**

SECCIÓN 6.1. ASPECTOS GENERALES.	1
1 EQUIPAJE DE MANO (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA rav-108)	1
1.1 DEFINICIÓN	1
1.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPÍTULO II ART. 4)	1
1.3 PESO MÁXIMO PERMITIDO PARA EL EQUIPAJE DE MANO	2
1.4 MEDIDAS MÁXIMAS PERMITIDAS PARA EL EQUIPAJE DE MANO	2
2 EQUIPAJE FACTURADO O DE BODEGA (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA rav-108)	2
2.1 DEFINICIÓN:	2
2.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN	2
2.3 PESO MÁXIMO PERMITIDO PARA EQUIPAJE FACTURADO	4
2.4 MEDIDAS MÁXIMAS PERMITIDAS PARA EQUIPAJE FACTURADO:	4
2.5 PRIORIDADES DE EMBARQUE:	4
2.6 PRIORIDADES DE DESEMBARQUE:	5
2.7 AVISO SOBRE LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPÍTULO II ART. 12)	5
3 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPÍTULO II ART. 4)	7
3.1 DEFINICIÓN	7
3.2 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO EN CLASE EJECUTIVA	7
3.2.1 Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América	7
3.2.2 Otros destinos internacionales	7
3.2.3 Vuelos Nacionales Regulares	8
3.3 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO EN CLASE ECONÓMICA	8
3.3.1 Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América	8
3.3.2 Otros destinos internacionales	8
3.3.3 Vuelos Nacionales Regulares	8

CAPITULO 6 POLÍTICA DE EQUIPAJES	 Avior Airlines MN-DOT-001/09
ÍNDICE	MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

4 EXCESO DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)	8
4.1 DEFINICIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO I ART. 3 # 14)	8
4.2 CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE	9
4.2.1 Vuelos originados en los Estados Unidos de Norte América.....	9
4.2.2 Vuelos originados en Venezuela con destino a los Estados Unidos de Norte América:.....	9
4.2.3 Otros vuelos internacionales con destino a Venezuela:	10
4.2.4 Otros vuelos internacionales con origen en Venezuela:.....	10
4.2.5 Vuelos Nacionales Regulares:.....	11
5 ACEPTACIÓN DE CAJAS (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)	11
5.1 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN:	11
5.1.1 Vuelos Internacionales:	11
5.1.2 Vuelos Nacionales Regulares.....	11
5.2 CARGA ESPECIAL ACOMPAÑADA (cea):.....	11
5.2.1 Condiciones generales de aceptación:.....	11
5.3 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE CAJAS:.....	12
5.3.1 Como Carga Especial Acompañada o exceso de equipaje:.....	12
5.4 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE CAJAS O ARTÍCULOS DE SIMILAR TAMAÑO CON MEDIDAS EXTERNAS SUPERIORES A 158 cm. LINEALES (62 PULGADAS) Y PESO MÁXIMO DE 40 Kg. (88 LIBRAS) POR PIEZA:.....	13
6 ARTÍCULOS ESPECIALES	15
6.1 DEFINICIÓN	15
6.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)	15
6.3 CARGO FIJO por TRANSPORTE DE ARTÍCULOS ESPECIALES.....	16
6.3.1 Vuelos desde y hacia Estados Unidos de Norte América:.....	16
6.3.2 Otros destinos internacionales:	16
6.3.3 Vuelos Nacionales Regulares.....	16
7 RÉGIMEN ESPECIAL DE SEPARACIÓN VOLUNTARIA PARA EQUIPAJE FACTURADO (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)	17

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

7.1	DEFINICIÓN.....	17
8	EMBARGO DE EQUIPAJES (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4).....	17
	SECCIÓN 6.2. TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS	1
1	CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA 113 (RAV 113)).....	1
2	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN.....	2
2.1	Vuelos internacionales	2
2.2	Vuelos Nacionales Regulares:	2
2.3	CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS:.....	3
2.3.1	Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América:	3
2.3.2	Otros vuelos internacionales	3
	Sólo en compartimientos climatizados dentro de la bodega de carga de la aeronave (AVIH):.....	3
2.3.3	Vuelos Nacionales Regulares:	3
	SECCIÓN 6.3. MERCANCÍAS PELIGROSAS (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA 110 (RAV 110)).....	1
1	DEFINICIÓN.....	1
1.1	ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN LOS EQUIPAJES	1
1.2	MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD PARA EL EQUIPAJE DE MANO EN VUELOS HACIA Y DESDE USA:.....	3
1.2.1	Quedan exentos de esta restricción	3
2	REVISIÓN DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 7).....	4
3	TRANSPORTE DE COCHES PARA BEBES Y ARTÍCULOS PERTENECIENTES A PASAJEROS CON DIFICULTAD PARA CAMINAR	4
4	FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS	5
4.1	INCIDENCIAS DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO III ART. 13 al 27)	5

INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

SECCIÓN 6.1. ASPECTOS GENERALES.

1 EQUIPAJE DE MANO (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA RAV-108)

1.1 DEFINICIÓN

Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se transportan en la cabina de pasajeros mediante convenio con el explotador.

1.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPÍTULO II ART. 4)

- a. Nuestro personal de tráfico verificará el equipaje de mano en el puesto de presentación para asegurar que cumpla con lo establecido en esta política de equipajes y para identificarlo con la etiqueta correspondiente.
- b. En las puertas de embarque sólo se permitirá el acceso a la cabina de **una pieza** de equipaje de mano por pasajero, la misma debe cumplir con las medidas y pesos máximos establecidos en esta política y estar adecuadamente identificada con la etiqueta correspondiente. Adicionalmente se permitirá llevar **un artículo** personal como: un bolso porta Lap Top, una cartera de señora, un bolso con alimentos para bebe, entre otros artículos no prohibidos de pequeño tamaño.
- c. La asistencia proporcionada por nuestros tripulantes de cabina para la colocación de los mismos en los lugares autorizados a lo largo de la cabina de pasajeros, en ningún caso transfiere la responsabilidad a Avior Airlines C.A. por el cuidado de los mismos.
- d. Aquellos equipajes que por sus características no cumplan con las medidas y pesos máximos establecidos para el equipaje de mano, los que no se encuentren identificados con la etiqueta correspondiente o los que, por falta de espacio, no puedan ser colocados en las sombrereras ubicadas en la parte superior de los asientos, no serán aceptados como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, estos serán facturados en las puertas de embarque y trasladados a las bodegas de equipaje de la aeronave.

- e. El equipaje de mano que no sea oportunamente mostrado, en el puesto de presentación, para su respectiva verificación e identificación será recibido, en las puertas de embarque, como equipaje facturado. En tales casos, Avior Airlines C.A. no asumirá ningún tipo de responsabilidad por las consecuencias derivadas en caso de ocurrir alguna demora en la entrega de los mismos por haber sido facturados en puerta de embarque a última hora.

1.3 PESO MÁXIMO PERMITIDO PARA EL EQUIPAJE DE MANO

Una (1) pieza con peso máximo de 8 Kg. (17.7 libras)

1.4 MEDIDAS MÁXIMAS PERMITIDAS PARA EL EQUIPAJE DE MANO

115 cm. Lineales o 45 pulgadas (Suma: 55 cm. Alto + 40 cm. Largo + 20 cm. Ancho)

2 EQUIPAJE FACTURADO O DE BODEGA (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA RAV-108)

2.1 DEFINICIÓN:

Es el Conjunto de artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes, que se transportan en la zona de carga o bodegas de las aeronaves mediante acuerdo con cada explotador de aeronave.

2.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN

En todos nuestros vuelos y clases de servicio, el equipaje facturado debe cumplir con los siguientes aspectos:

- a. Los pasajeros deben llegar al aeropuerto con tiempo suficiente para cumplir con los trámites necesarios a la hora del chequeo de sus boletos, obtención de pases de abordar y facturación de equipajes. En tal sentido Avior Airlines C.A. recomienda a sus pasajeros:

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

1. Para vuelos hacia Estados Unidos de Norte América, llegar al aeropuerto con no menos de 3 horas de anticipación a la hora de salida del vuelo.
 2. Otros vuelos internacionales: Dos (2) horas antes.
 3. Vuelos Nacionales Regulares: Una (1) hora antes.
 4. Para el embarque en vuelos internacionales se recomienda estar en la puerta de embarque 1 hora antes de la salida del vuelo.
 5. En vuelos Nacionales Regulares, el pasajero debe presentarse en la puerta de embarque, treinta minutos antes de la hora pautada para salida del vuelo.
- b. Avior Airlines C.A. asumirá la custodia del equipaje facturado una vez que lo reciba en el puesto de presentación, antes de la salida del vuelo y lo identificará con una etiqueta enumerada, de la cual, una porción será adherida al equipaje mientras la otra será entregada al pasajero como comprobante o talón.
 - c. El equipaje, antes de ser facturado, deberá estar identificado externamente por una etiqueta con los datos del pasajero. En aquellos casos en los que el equipaje no se encuentre debidamente identificado, Avior Airlines C.A. suministrará la etiqueta correspondiente.
 - d. El equipaje de los pasajeros debe ser facturado de manera individual. no es recomendable facturar todos los equipajes a un mismo pasajero, líder o representante de un grupo, aun cuando estén reservados bajo un mismo número de localizador.
 - e. La empresa se reserva el derecho a aceptar piezas de equipaje que excedan en medidas o peso lo estipulado en la franquicia de equipaje libre permitido. Tales piezas pudieran ser aceptadas como exceso de equipaje, carga especial acompañada o como carga convencional aplicando los cargos correspondientes por el servicio.
 - f. Avior Airlines C.A. tomará todas las medidas necesarias para garantizar que el equipaje facturado sea embarcado en el mismo vuelo y fecha en que viaja el pasajero. Las piezas de exceso de equipaje se reciban bajo la figura de separación voluntaria o carga especial acompañada, por lo que no gozan de

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

prioridad al momento del embarque y sólo serán embarcadas conforme a la disponibilidad de carga de las aeronaves.

- g. Cuando existan restricciones operacionales de la aeronave y/o rutas, fenómenos climatológicos, causas de fuerza mayor o hechos fortuitos, los pasajeros serán oportunamente informados sobre ciertos equipajes que pudieran ser transportados en otros vuelos con espacio disponible, incluso en otras aerolíneas como una medida alternativa de transporte.

2.3 PESO MÁXIMO PERMITIDO PARA EQUIPAJE FACTURADO

Cuarenta (40) Kg. (88 libras) por equipaje.

2.4 MEDIDAS MÁXIMAS PERMITIDAS PARA EQUIPAJE FACTURADO:

158 cm. Lineales o 62 pulgadas (Suma: largo + alto + ancho)

2.5 PRIORIDADES DE EMBARQUE:

Con el fin de evitar molestias innecesarias a nuestros clientes y que estos no se vean afectados por demoras en la entrega del equipaje facturado, hemos decidido priorizar el embarque de los mismos en nuestras aeronaves, siguiendo estrictamente el orden de importancia que se detalla a continuación:

- (1) Artículos facturados por pasajeros con dificultad para caminar
- (2) Equipajes de clase ejecutiva
- (3) Coches para bebés.
- (4) Equipajes facturados en puertas de embarque.
- (5) Equipajes en conexión
- (6) Equipajes o contenedores ajustados a los lineamientos de la franquicia.
- (7) Otros contenedores con mayor volumen o peso (Exceso de equipaje - separación voluntaria)
- (8) Las cajas

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS**2.6 PRIORIDADES DE DESEMBARQUE:**

También hemos juzgado conveniente priorizar el desembarque y entrega del equipaje facturado para garantizar una excelente calidad en el servicio al cliente, evitar pérdidas de conexión y demoras innecesarias en la entrega del equipaje facturado. Luego de la llegada de los vuelos, el equipaje será desembarcado y entregado conforme al orden que detallamos a continuación:

- (1) Artículos facturados por pasajeros con dificultad para caminar (de ser posible, entregarlos en puerta de desembarque)
- (2) Coches para bebés (de ser posible, entregarlos en puerta de desembarque)
- (3) Equipajes de clase ejecutiva.
- (4) Equipajes en conexión.
- (5) Equipajes facturados en puertas de embarque.
- (6) Equipajes o contenedores ajustados a los lineamientos de la franquicia.
- (7) Otros contenedores con mayor volumen o peso (Exceso de equipaje - separación voluntaria)
- (8) Las cajas

2.7 AVISO SOBRE LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 12)

Avior Airlines C.A. no se responsabiliza por alimentos, artículos perecederos, frágiles o valiosos, por considerarlos inapropiados para ser incluidos en el contenido del equipaje facturado, por consiguiente, no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la demora, el daño o la pérdida de tales artículos como: joyas, metales, piedras preciosas, relojes, documentos, valores, cheques, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, equipos o dispositivos eléctricos/electrónicos, teléfonos celulares o similares, Equipos de video, fotográficos como cámaras, video cámaras, video juegos y accesorios, equipos de audio como Ipod, MP3, MP4, computadores y componentes relacionados, dispositivos ópticos como binoculares, telescopios, lentes, instrumentos musicales, equipos amplificadores de sonido y sus accesorios, instrumentos o equipos médicos, tecnológicos, medicamentos, piezas de arte, reliquias,

antigüedades, libros o publicaciones irremplazables, llaves, herramientas e instrumentos de precisión, entre otros, cuando sean incluidos como parte del equipaje facturado. Tales artículos, siempre que las medidas de seguridad lo permitan, deben ser transportados como equipaje de mano, bajo el cuidado y responsabilidad exclusiva del pasajero.

Aquellos artículos valiosos o instrumentos, que por estrictas medidas de seguridad, no sean permitidos en el equipaje de mano, deben ser transportados como carga aérea o en el equipaje facturado bajo la responsabilidad del pasajero.

Avior Airlines C.A. no asumirá responsabilidad alguna por aquellos accesorios o artículos que sean adheridos al equipaje facturado como bolsas de dormir, artículos similares o cualquier otro artículo que se encuentre adherido al equipaje facturado por correas, cintas, hebillas y que puedan soltarse de los mismos con el manejo normal durante el transporte. Tampoco asumirá responsabilidad por artículos perecederos y/o frágiles, con embalaje inadecuado, sobredimensionados y con sobrepeso, los que resulten con daños menores, sucio, abolladuras, cortes leves o por accesorios externos como: ruedas, correas, asas, que resulten dañados o ausentes en el equipaje facturado para el momento de la entrega al pasajero luego de la realización del vuelo y como producto del estándar habitual de manejo de equipajes realizado en las labores de facturación, traslado, carga, descarga y entrega en las correas transportadoras de los aeropuertos.

A excepción de los artículos excluidos, anteriormente especificados, Avior Airlines C.A. aceptará la responsabilidad por los contenidos perdidos del equipaje facturado de conformidad con lo establecido en los tratados internacionales y en las leyes venezolanas que regulan la materia, siempre y cuando el pasajero haya tomado algunas medidas razonables de precaución, cerrándolos con candado, plastificándolos o asegurándolos externamente. Se recomienda que cualquier disconformidad por parte del pasajero respecto a su equipaje facturado sea manifestada a la aerolínea de manera oportuna, es decir, antes de abandonar las instalaciones del aeropuerto de destino. La recepción del equipaje sin protesta al momento de recibirlo, pudiera suponer para la aerolínea, la presunción de que el mismo ha sido recibido en perfectas condiciones y de conformidad con lo establecido en el contrato de transporte.

En vuelos internacionales se recomienda a los pasajeros, **no incluir**, alimentos en el contenido del equipaje facturado. Al efectuarse los controles rutinarios de

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

rayos X en los aeropuertos, los pasajeros que incluyan alimentos en el equipaje facturado pudieran ser requeridos por las autoridades locales a fin de efectuar una inspección física del contenido de los mismos, lo que pudiera generar molestias innecesarias, demoras en la salida de los vuelos y hasta la pérdida del vuelo por parte del pasajero en algunos casos. En consecuencia, Avior Airlines C.A. no se hará responsable por las molestias causadas a los pasajeros ni por las consecuencias derivadas de los chequeos, controles o inspecciones físicas del contenido del equipaje facturado, que pudieran efectuar las autoridades de los países de origen, tránsito o destino de los vuelos.

Para los vuelos desde y hacia Estados Unidos de Norte América, se sugiere la utilización de candados homologados aceptados por la **Transportation Security Administration (TSA)**. Este organismo pudiera, eventualmente, requerir una inspección física del contenido del equipaje facturado y cuando estos se encuentren cerrados con otros candados distintos, pudieran ser retirados por las autoridades para realizar la referida inspección, lo que pudiera provocar daños al equipaje. (Para mayor información recomendamos visitar el portal Web perteneciente a la **(Transportation Security Administration TSA)**)

3 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

3.1 DEFINICIÓN

Es la cantidad de piezas de equipaje o peso de las mismas, que un pasajero podrá llevar como equipaje de mano o facturado sin tener que cancelar cargos adicionales.

3.2 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO EN CLASE EJECUTIVA

Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América

Se aceptará, libre de cargos adicionales, hasta tres (3) piezas de equipaje por pasajero, con peso no superior a 23 Kg. (50 libras) y medidas que no excedan de 158 cm. lineales o 62 pulgadas por pieza (Suma: largo + alto + ancho)

Otros vuelos internacionales

Por pasajero, hasta tres (3) piezas de equipaje con peso de 23 Kg. y medidas externas inferiores a 158 cm. Lineales por pieza.

Vuelos Nacionales Regulares

40 Kg. de equipaje por pasajero sin restricciones en la cantidad de piezas y medidas externas inferiores a 158 cm. lineales por pieza.

3.3 EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO EN CLASE ECONÓMICA

Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América

Cada pasajero podrá facturar hasta dos (2) piezas de equipaje con 23 Kg. (50 libras) de peso y medidas externas que no excedan de 158 cm. Lineales o 62 pulgadas por pieza (Ver medidas de embargo de equipajes).

Otros vuelos internacionales

Por pasajero, hasta dos (2) piezas de equipaje con peso de 23 Kg. cada una y medidas externas inferiores a 158 cm. Lineales por pieza. (Suma: largo + alto + ancho)

Vuelos Nacionales Regulares

25 Kg. por pasajero sin restricciones en la cantidad de piezas y medidas externas que no excedan de 158 cm. Lineales por pieza.

4 EXCESO DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

4.1 DEFINICIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO I ART. 3 # 14)

Condición que medida en unidades de peso (Kg.) presenta el equipaje facturado cuando éste sobrepasa el peso total permitido, establecido por el transportista, para un determinado vuelo y una determinada aeronave.

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS**4.2 CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE**

Vuelos originados en los Estados Unidos de Norte América

En los vuelos originados en los Estados Unidos de Norte América, las piezas adicionales y las que excedan las dimensiones o el peso máximo de conformidad con lo establecido en la franquicia de equipajes, generarán cargos adicionales por exceso bajo los siguientes parámetros:

- a. Un mínimo de cien Dólares Americanos (USD \$ 100) por cada pieza adicional con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.
- b. Las piezas que superen el peso máximo permitido de de 23 Kg. (50 libras) libre de cargos, conforme a lo establecido en nuestra franquicia de equipajes, generaran cargos adicionales por no menos del **1 %** de la tarifa de un año en clase económica (clase Y) por cada libra de exceso.
- c. Las piezas que superen el peso máximo permitido de 23 Kg. (50 libras) o las medidas externas máximas permitidas de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) generarán cargos adicionales conforme a lo establecido en esta política de equipajes.

Vuelos originados en Venezuela con destino a los Estados Unidos de Norte América:

- a) Un mínimo equivalente en Bolívares fuertes a setenta y cinco Dólares Americanos (USD \$ 75) por cada pieza adicional con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.
- b) Las piezas que superen el peso máximo permitido de de 23 Kg. (50 libras) libre de cargos, conforme a lo establecido en nuestra franquicia de equipajes, generaran cargos adicionales por no menos del **1 %** de la tarifa de un año en clase económica (clase Y) más IVA por cada kilogramo de exceso.

1 % de la tarifa en clase Y (One Way) más IVA por cada Kg. de exceso

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

- c) Las piezas que superen el peso máximo permitido de 23 Kg. (50 libras) o las medidas externas máximas permitidas de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) generarán cargos adicionales conforme a lo establecido en esta política de equipajes.

Otros vuelos internacionales con destino a Venezuela:

- a) Un mínimo de cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) por cada pieza adicional con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.
- b) Las piezas que superen el peso máximo permitido de de 23 Kg. (50 libras) libre de cargos conforme a lo establecido en nuestra franquicia de equipajes, generaran cargos adicionales por no menos del **1 %** de la tarifa de un año en clase económica (clase Y) por cada kilogramo de exceso.

1 % de la tarifa en clase Y (One Way) por cada Kg. de exceso

- c) Las piezas que superen el peso máximo permitido de 23 Kg. (50 libras) o las medidas externas máximas permitidas de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) generarán cargos adicionales conforme a lo establecido en esta política de equipajes.

Otros vuelos internacionales con origen en Venezuela:

- a) Un mínimo equivalente en Bolívares Fuertes a cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) por cada pieza adicional con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.
- b) Las piezas que superen el peso máximo permitido de de 23 Kg. (50 libras) libre de cargos conforme a lo establecido en nuestra franquicia de equipajes, generaran cargos adicionales por no menos del **1 %** de la tarifa de un año en clase económica (clase Y) más IVA por cada kilogramo de exceso.

1 % de la tarifa en clase Y (One Way) más IVA por cada Kg. de exceso

- c) Las piezas que superen el peso máximo permitido de 23 Kg. (50 libras) o las medidas externas máximas permitidas de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) generarán cargos adicionales conforme a lo establecido en esta política de equipajes.

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

Vuelos Nacionales Regulares:

- a) Cuando el peso del equipaje facturado supere los límites establecidos en la franquicia de equipaje libre permitido, se generaran cargos adicionales por no menos del **1 %** de la tarifa de un año en clase económica (clase Y) más IVA por cada kilogramo de exceso.

1 % de la tarifa en clase Y (One Way) más IVA por cada Kg. de exceso

- b) Sólo en vuelos Nacionales Regulares, el exceso de equipaje debe ser cobrado desde la estación de origen hasta su destino final. El equipaje debe también ser facturado hasta su destino final.

5 ACEPTACIÓN DE CAJAS (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

5.1 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN:

Vuelos Internacionales:

En vuelos internacionales las cajas no se encuentran incluidas dentro del equipaje libre permitido, el transporte de las mismas generará un cargo fijo. (Ver cargos fijos por transporte de cajas)

Vuelos Nacionales Regulares

Sólo en vuelos Nacionales Regulares se permite facturar una caja por pasajero con peso máximo de 20 Kg. y medidas inferiores a 158 cm. Lineales, siempre que no se afecte el límite máximo de peso permitido sin cargos para el equipaje facturado. Las cajas con peso superior a 20 Kg. sólo serán aceptadas como carga convencional, con cargos adicionales conforme a las tarifas de carga vigentes.

5.2 CARGA ESPECIAL ACOMPAÑADA (CEA):

Condiciones generales de aceptación:

1. Se aceptará como carga especial acompañada sólo una caja o artículo en mismo vuelo en que viaja el pasajero, con peso máximo de 20 Kg. y medidas

inferiores a 158 cm. lineales (Ver cargo fijo por transporte de carga especial acompañada). Cuando el pasajero desee transportar más de una caja deberá enviarlas como carga convencional y cancelar su transporte conforme a las tarifas de carga vigentes.

2. Las cajas que excedan en peso los 20 Kg. y en volumen los 158 cm. lineales solo serán aceptadas como carga convencional. (Ver tarifas de carga)

5.3 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE CAJAS:

Como Carga Especial Acompañada o exceso de equipaje:

1. Vuelos internacionales

En los vuelos internacionales las cajas no forman parte de la franquicia de equipaje libre permitido. Las mismas generan cargos adicionales por transporte como sigue:

a. Vuelos originados en los Estados Unidos de Norte América:

Un mínimo de cien Dólares Americanos (USD \$ 100) o su equivalente en moneda local por cada caja con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.

b. Vuelos originados en Venezuela con destino a los Estados Unidos de Norte América:

Un mínimo equivalente en Bolívares Fuertes a cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) por cada caja con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.

c. Otros vuelos internacionales con destino a Venezuela:

Un mínimo de cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) por cada caja con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.

d. Otros vuelos internacionales con origen en Venezuela:

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

Un mínimo equivalente en Bolívares fuertes a cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50,00) por cada caja con peso máximo de 23 Kg. (50 libras) y medidas externas que no excedan de 158 cm. lineales. (62 pulgadas) por pieza.

2. Vuelos Nacionales Regulares:**a) Exceptuando las que originan en el aeropuerto de Porlamar**

Un mínimo de ochenta Bolívares fuertes (BsF 80,00) por cada caja o artículo similar con peso máximo de 20 Kg. y medidas inferiores a 158 cm. lineales.

b) Vuelos originados en el aeropuerto de Porlamar

Un mínimo de setenta Bolívares fuertes (BsF 70,00) por cada caja o artículo similar con peso máximo de 20 Kg. y medidas inferiores a 158 cm. lineales.

NOTA: Las cajas que excedan las medidas máximas permitidas de 158 cm. lineales (62 pulgadas) y el peso de 23 Kg. (50 libras) generaran cargos adicionales según la siguiente tabla:

5.4 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE CAJAS O ARTICULOS DE SIMILAR TAMAÑO CON MEDIDAS EXTERNAS SUPERIORES A 158 CM LINEALES (62 PULGADAS) Y PESO MAXIMO DE 40 KG (88 LIBRAS) POR PIEZA:

Vuelos desde y hacia los Estados Unidos de Norte América:

- a) Televisores hasta 32 pulgadas y peso máximo de 28 Kg. (62 libras) no menos de ciento cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 150) o su equivalente en moneda local por cada pieza.
- b) Televisores hasta 37 pulgadas y peso máximo de 32 Kg. (70 libras) no menos de doscientos Dólares Americanos (USD \$ 200) o su equivalente en moneda local por cada pieza.
- c) Televisores hasta 42 pulgadas y peso máximo de 40 Kg. (88 libras) no menos de doscientos cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 250) o su equivalente en moneda local por cada pieza.

- d) Las cajas que excedan las 42 pulgadas ó 40 Kg. (88 libras) sólo serán aceptadas como carga convencional.

Otros vuelos internacionales:

- e) Televisores hasta 32 pulgadas y peso máximo de 28 Kg. (62 libras) no menos de cien Dólares Americanos (USD \$ 100) o su equivalente en moneda local por cada pieza.
- f) Televisores hasta 37 pulgadas y peso máximo de 32 Kg. (70 libras) no menos de ciento cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 150) o su equivalente en moneda local por cada pieza.
- g) Televisores hasta 42 pulgadas y peso máximo de 40 Kg. (88 libras) no menos de doscientos Dólares Americanos (USD \$ 200) o su equivalente en moneda local por cada pieza.
- h) Las cajas que excedan las 42 pulgadas ó 40 Kg. (88 libras) sólo serán aceptadas como carga convencional.

Por medidas de seguridad, el contenido de todas las cajas será inspeccionado por nuestro personal en el puesto de presentación o mostrador de carga, antes del proceso de facturación.

En virtud de que las cajas no son reconocidas por la empresa como un contenedor adecuado para el transporte de equipaje por vía aérea, estas serán aceptadas bajo los siguientes parámetros:

- a. Con ticket de responsabilidad limitada (Limited Release)
- b. Bajo el régimen de separación voluntaria, sujetas a disponibilidad de espacio en nuestras aeronaves.
- c. Con la última prioridad de embarque.
- d. A cuenta y riesgo del pasajero.

IMPORTANTE: Avior Airlines C.A. no asumirá responsabilidad alguna por el daño parcial o total, la pérdida parcial del contenido o la demora en la entrega de cajas transportadas como equipaje facturado, como exceso de equipaje o como carga especial acompañada. (Ver medida de embargo de equipajes).

6 ARTÍCULOS ESPECIALES

6.1 DEFINICIÓN

Son aquellos artículos de delicado manejo o muy frágiles que requieren de un trato especial para su transporte por vía aérea.

6.2 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

Los siguientes artículos especiales no están incluidos en la franquicia de equipaje libre permitido, por lo que sólo serán aceptados con cargo fijo, facturados con ticket de responsabilidad limitada (Limited Release) y bajo la figura de artículos especiales (Ver cargo fijo por transporte de artículos especiales).

- a. Bicicletas: sólo se aceptarán bicicletas dentro de una caja o contenedor diseñado para tal fin, con manubrios doblados hacia uno de los lados, sin pedales, con todas las protuberancias protegidas para evitar potenciales daños a la estructura de la aeronave y con los cauchos desinflados.
- b. Tablas de Surf: Consiste en una caja o funda para transportar tablas de Surf (Máximo 2 tablas por caja o funda). Sólo se aceptarán dentro de su caja original o en contenedores especialmente diseñados para protegerlas durante su transporte.
- c. Tablas de Windsurf: consiste de una tabla de windsurf, un mástil, una varilla y una vela. Sólo se aceptarán dentro de contenedores especialmente diseñados para protegerlas durante su transporte.
- d. Palos de golf: El equipo de golf debe estar embalado en una bolsa de golf dura o blanda apropiada para su transporte y consta de aproximadamente 14 palos de golf, un par de zapatos especiales para la práctica de este deporte y algunas pelotas.
- e. Instrumentos musicales: Sólo se aceptarán dentro de su caja original o en contenedores rígidos especialmente diseñados para protegerlos durante su transporte.

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

- f. Equipo de Esquí: Los equipos de esquí deberán estar embalados en su caja original o en una funda apropiada para un traslado seguro.
- g. Equipo para buceo: El equipo para buceo debe constar de un tanque de buceo vacío, un regulador, un arnés para el tanque, un manómetro, una máscara, dos chapaletas, un snórquel, un cuchillo, un arpón y un chaleco salvavidas. Todo esto debe estar embalado en una funda blanda o dura para equipo de buceo, a excepción del tanque de buceo que debe estar separado. La válvula reguladora debe estar completamente desconectada del tanque y el tanque debe ser sometido, antes de su facturación, a una inspección visual para garantizar que se encuentre completamente vacío.

6.3 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE ARTÍCULOS ESPECIALES

Vuelos desde y hacia Estados Unidos de Norte América:

- a) Tablas de Wind Surf: un mínimo de ciento cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 150) o su equivalente en moneda local por pieza.
- b) Otros artículos especiales distintos al Wind Surf: un mínimo de setenta y cinco Dólares Americanos (USD \$ 75) ó su equivalente en moneda local por cada pieza.

Otros vuelos internacionales:

- a) Tablas de Wind Surf: un mínimo de cien Dólares Americanos (USD \$ 100) o su equivalente en moneda local por pieza
- b) Otros artículos especiales distintos al Wind Surf: un mínimo de cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) o su equivalente en moneda local por cada pieza.

Vuelos Nacionales Regulares

- a) Tablas de Wind Surf: A excepción de los vuelos originados en Porlamar, no menos del equivalente en Bolívares Fuertes a setenta y cinco Dólares Americanos (USD \$ 75) por pieza.
- b) En vuelos originados en el aeropuerto de Porlamar, no menos del equivalente en Bolívares Fuertes a sesenta y seis Dólares Americanos (USD \$ 66) por pieza.

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

- c) Otros artículos especiales distintos al Wind Surf: a excepción de los vuelos originados en Porlamar, un mínimo de ochenta Bolívares Fuertes (BsF 80,00) por cada pieza.
- d) En vuelos originados en el aeropuerto de Porlamar, un mínimo de setenta Bolívares fuertes (BsF 70,00) por cada pieza.

7 RÉGIMEN ESPECIAL DE SEPARACIÓN VOLUNTARIA PARA EQUIPAJE FACTURADO (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

7.1 DEFINICIÓN

Condición especial utilizada por Avior Airlines C.A. para identificar en determinados vuelos, con conocimiento del pasajero, algunos equipajes que por su condición, características, tamaño y/o peso, pudieran exceder la franquicia libre de equipaje permitido según la clase de servicio.

Los equipajes facturados bajo el régimen de separación voluntaria no cuentan con prioridad al momento del embarque en las aeronaves y pudieran quedar rezagados en la estación de origen para ser transportados a su destino final en otros vuelos con espacio disponible.

8 EMBARGO DE EQUIPAJES (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 4)

- (a). Debido al alto volumen de equipaje facturado desde algunas de nuestras estaciones en períodos de tiempo específicos, Avior Airlines C.A. pudiera aplicar una medida de embargo de equipajes con el propósito de evitar que se sobrepase la capacidad de carga de las aeronaves y por consiguiente, evitar que se produzca rezago de equipajes. En tal sentido, en algunos períodos de tiempo que la empresa informará oportunamente, se pudieran aplicar medidas de embargo de equipajes como sigue:
- (b). Solo se permitirá facturar piezas, con prioridad para el embarque, en estricta atención a lo establecido en la franquicia libre permitida para equipajes facturados en la ruta y en atención a estas medidas de embargo.

- (c). En aquellos aeropuertos donde la franquicia de equipajes se encuentre establecida en el concepto de piezas y no por kilos de equipaje facturado, se dará prioridad para el embarque, solamente a una de las dos (2) o tres (3) piezas libres permitidas, la cual debe ser seleccionada por el propio pasajero en el momento de la facturación. El resto de las piezas será aceptado bajo la figura de separación voluntaria y por ello pudieran quedar rezagadas para ser embarcadas en otros vuelos con capacidad disponible.
- (d). El exceso de equipaje y las cajas pudieran ser aceptadas sólo bajo la figura de separación voluntaria y en caso de quedar rezagadas, se trasladarán a su destino final en otros vuelos con disponibilidad.
- (e). El equipaje rezagado, bajo la figura de separación voluntaria, debe ser retirado por los pasajeros en el aeropuerto más cercano a su lugar de residencia (Sujeto al cumplimiento de las condiciones aduanales del país). No se aceptarán responsabilidades derivadas por la demora en la entrega de este tipo de equipajes.
- (f). El período de embargo y los aeropuertos involucrados en la aplicación tales medidas. serán oportunamente informados a nuestros clientes a fin de que puedan tomar sus provisiones.

SECCIÓN 6.2. TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS

1 CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA 113 (RAV 113))

- a. Avior Airlines C.A. aceptará, para el transporte en cabina de pasajeros (PETC), únicamente, un (1) animal doméstico por vuelo con cargo fijo y exclusivamente en vuelos desde o hacia los Estados Unidos de Norte América. Los pasajeros interesados en este servicio deberán notificarlo al momento de hacer su reservación, a efectos de que se agregue un comentario a la misma en virtud de que sólo se permitirá el traslado de un (1) animal doméstico por vuelo.
- b. Estos serán aceptados en pequeños contenedores o Kennel a prueba de derrames, que puedan ser colocados, con facilidad, debajo del asiento del pasajero o en las sombrereras ubicadas en la parte superior de los asientos.
- c. También serán aceptados como carga especial acompañada (AVIH) para ser transportados en compartimientos climatizados dentro de las bodegas de carga de las aeronaves.
- d. En vuelos Nacionales Regulares, los animales vivos (Hasta 20 Kg.) serán aceptados como carga especial acompañada o como carga convencional cuando sean enviados sin acompañante (En ambos casos con cargo fijo utilizando guía Onix). (Ver cargo fijo por transporte de animales domésticos)
- e. En vuelos internacionales, también serán aceptados como carga especial acompañada, (Hasta 20 Kg.) y facturados con ticket de responsabilidad limitada (Limited Release) con cargo fijo. (Ver cargo fijo por transporte de animales domésticos)
- f. El transporte de animales domésticos sólo será aceptado en contenedores (Kennel a prueba de derrames, Jaulas, peceras, contenedores para gallos, etc.) adecuados al tamaño de los mismos y acompañados de los permisos, certificados de sanidad, vacunación y cualquier otro documento exigido por las autoridades locales o de los países de origen, tránsito y destino.

<p style="text-align: center;">CAPITULO 6 POLÍTICA DE EQUIPAJES Sección 6.2. Transporte de Animales Domésticos</p>	 MN-DOT-001/09
MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS	

- g. Luego de aceptados, serán transportados en cabina de pasajeros o en un compartimiento especial (Climatizado) dentro de las bodegas de carga de las aeronaves.
- h. También serán permitidos, en cabina de pasajeros, los perros lazarillos debidamente certificados, bajo previa notificación a Avior Airlines C.A. al momento de hacer la reservación y cuando se demuestre que estos actúan como guías para sus dueños. Los mismos deberán estar provistos de un bozal, poseer todos sus certificados de vacunación, permisos vigentes y serán transportados sin cargos adicionales.

2 REQUISITOS DE ACEPTACIÓN

Con el propósito de garantizar la seguridad de los animales domésticos transportados en Avior Airlines C.A. y para dar cumplimiento a lo establecido en la regulación aeronáutica venezolana 113 (RAV 113), los pasajeros interesados en transportar animales domésticos en nuestros vuelos deberán cumplir con lo siguiente:

2.1 VUELOS INTERNACIONALES

Presentar ante la oficina del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) destacada en cada aeropuerto internacional, los siguientes recaudos:

1. Certificado de salud vigente expedido por un medico veterinario colegiado.
2. Certificado nacional de vacunación antirrábico.
3. Además, el pasajero deberá solicitar un certificado sanitario de exportación emitido por el INSAI en la localidad o aeropuerto de origen.
4. En caso de mascotas pertenecientes a pasajeros que originan su viaje en otros países con destino a nuestro país, cumplir con las normas legales de cada país en particular y presentar toda la documentación necesaria ante las autoridades locales para el ingreso o salida de las mismas del territorio venezolano.

2.2 VUELOS NACIONALES REGULARES:

Presentar ante los representantes de la aerolínea en los aeropuertos, los siguientes recaudos:

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

1. Certificado de salud vigente expedido por un medico veterinario colegiado.
2. Certificado nacional de vacunación antirrábico.
3. Guía única de movilización emitida por el Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI).

Nuestro personal se asegurará de que los pasajeros presenten toda la documentación reglamentaria para el viaje y que las mascotas sean presentadas para el chequeo, en contenedores especialmente diseñados para el transporte seguro de las mismas y perfectamente adecuados al tamaño del animal. (Kennel a prueba de derrames, Jaulas, peceras, contenedores para gallos, etc.).

2.3 CARGO FIJO POR TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS:

Vuelos desde o hacia Estados Unidos de Norte América:

En Cabina de pasajeros (PETC):

Hasta 05 Kg. por Kennel = No menos de cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) o su equivalente en moneda local.

En compartimientos climatizados dentro de la bodega de carga de la aeronave (AVIH):

Hasta 20 Kg. por Kennel = No menos de cien Dólares Americanos (USD \$ 100) o su equivalente en moneda local.

Otros vuelos internacionales:

Sólo en compartimientos climatizados dentro de la bodega de carga de la aeronave (AVIH):

Hasta 20 Kg. por Kennel = No menos de cincuenta Dólares Americanos (USD \$ 50) o su equivalente en moneda local.

Vuelos Nacionales Regulares:

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS

Sólo en compartimientos climatizados dentro de la bodega de carga de la aeronave (AVIH):

Hasta 20 Kg. por Kennel = A excepción de vuelos originados en Porlamar, no menos de ciento veinte Bolívares Fuertes (BsF 120,00) y no menos de ciento seis Bolívares fuertes (BsF 106,00) para los vuelos con origen en Porlamar.

NOTA: Tales cargos aplican por cada Kennel, Jaula, pecera o contenedor, hasta un peso máximo de 20 Kg. (Se acepta el traslado de varias mascotas en un mismo contenedor, siempre que el tamaño de estos se ajuste perfectamente al tamaño de las mascotas).

SECCIÓN 6.3. MERCANCÍAS PELIGROSAS (REGULACIÓN AERONÁUTICA VENEZOLANA 110 (RAV 110))

1 DEFINICIÓN

Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las instrucciones técnicas o esté clasificado conforme a dichas instrucciones.

Existen ciertos artículos, como los señalados a continuación, que no serán aceptados para su transporte por vía aérea, dentro del equipaje de mano o facturado.

1.1 ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN LOS EQUIPAJES

- a. Todos los que puedan atentar contra la seguridad de la aeronave, de los bienes o las personas a bordo de la misma.
- b. Los que se indican como prohibidos en las instrucciones técnicas para el transporte aéreo seguro de artículos peligrosos de la organización internacional de aviación civil (OACI).
- c. Los contemplados como prohibidos en las normas recomendadas de la asociación de transporte aéreo internacional (IATA).
- d. Los contemplados como prohibidos por la regulación aérea venezolana 110 (RAV 110).
- e. Los mencionados por las normas propias de Avior airlines C.A. sobre mercancías peligrosas.
- f. Todo artículo que a juicio de nuestra empresa resulte razonadamente inadecuado para su transporte por vía aérea, en virtud de sus características, dimensiones, peso o naturaleza.
- g. Las armas de fuego y sus municiones.

- h. Todos aquellos objetos prohibidos por las leyes y normativas vigentes en aquellos estados hacia o desde donde se desee viajar.
- i. Los fuegos artificiales, señales luminosas, cohetes y otros explosivos.
- j. Los gases comprimidos, gas butano, latas de spray, tanques de buceo, tanques de propano, equipos autoinflables, botellas de oxígeno.
- k. Peróxidos, líquidos para descongestionar drenajes, blanqueadores.
- l. Armas de fuego, municiones, pólvora, gases lacrimógenos, armas blancas y cualquier artículo contundente que pueda ser utilizado como arma.
- m. Combustibles, gases o líquidos inflamables, pinturas, solventes, combustible para encendedores.
- n. Hielo seco, artículos que funcionan con combustible, materiales corrosivos o radioactivos, sustancias infecciosas o venenosas.

MANUAL DE CALIDAD Y SERVICIOS**1.2 MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD PARA EL EQUIPAJE DE MANO EN VUELOS HACIA Y DESDE USA:**

- a) Algunos artículos han sido prohibidos en el equipaje de mano. Se han incluido también algunos líquidos como el agua y otras bebidas gaseosas, además de sopas y siropes, perfumes, geles y champú, cremas (incluida la dental), máscara para pestañas, lociones y aceites, sprays, aerosoles (incluidas espumas de afeitar, otros jabones y desodorantes), mezclas de líquido-sólido y otros artículos de similar consistencia.
- b) Excepcionalmente, cada pasajero podrá llevar en su equipaje de mano sólo pequeñas cantidades de tales artículos en envases individuales de aproximadamente (3 onzas o 100 ml cada uno) que deberán ser transportados en una bolsa o empaque plástico transparente con cierre y cuya capacidad no debe exceder de un cuarto de galón, aproximadamente un litro.
- c) Estos pequeños envases deben quedar colocados en forma holgada dentro de la bolsa para permitir a los oficiales de seguridad de los aeropuertos, una más fácil inspección de su contenido ya que los pasajeros deberán presentar estas bolsas por separado del equipaje de mano en los puntos de control de seguridad.

1.2.1 Quedan exentos de esta restricción

- a. Quienes viajen con bebés, podrán llevar también leche para bebés o jugos.
- b. Asimismo, en aquellos casos que sea necesario, se podrán llevar productos dietéticos, medicamentos (líquido, gel o aerosol), insulina y otras medicinas necesarias en una cantidad razonable para el vuelo y de los que el pasajero, deberá presentar prueba de autenticidad en los puntos de control de seguridad.
- c. Los artículos adquiridos por los pasajeros en las tiendas libres de impuestos de los aeropuertos podrán ser transportados, siempre que estén colocados en bolsas transparentes, con precinto que deje evidencia de su manipulación. En estas bolsas, que no se podrán abrir hasta destino final, se deberá incluir prueba de compra del día. Los artículos que no estén debidamente precintados podrán ser requisados por las autoridades competentes en los controles de seguridad.

- d. Estas normas tampoco afectan al equipaje facturado, donde los clientes podrán transportar, como hasta ahora, líquidos, cremas, y el resto de artículos con textura similar.
- e. Para vuelos desde o hacia los Estados Unidos de Norteamérica, se recomienda revisar, antes de la realización del viaje, el portal Web de la **Transportation Security Administration (TSA)** por sus siglas en Inglés, donde encontrarán toda la información actualizada con respecto a esta materia.

2 REVISIÓN DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO II ART. 7)

- a. Con el propósito de garantizar el riguroso cumplimiento de las medidas de seguridad para los viajes por vía aérea y evitar el transporte de armas, objetos contundentes o mercancías prohibidas, el equipaje de mano o facturado puede ser inspeccionado, en presencia de los pasajeros o en ausencia de estos de conformidad con lo establecido en las leyes que regulen la materia en cada país, estado o territorio.
- b. Las autoridades locales y de otros países también aplicaran controles tendentes a la detección de armas y/o artículos prohibidos dentro del equipaje de mano o facturado por medio de estrictas medidas de control que buscan evitar el transporte de aquellos artículos que pudieran poner en riesgo la seguridad de los vuelos.
- c. Avior Airlines C.A. no será responsable de las molestias y/o demoras, incluso pérdida de vuelos de los pasajeros, ni por daños al equipaje de mano o facturado, producto de tales medidas de control gubernamentales.

3 TRANSPORTE DE COCHES PARA BEBES Y ARTÍCULOS PERTENECIENTES A PASAJEROS CON DIFICULTAD PARA CAMINAR

Por razones de servicio al cliente, siempre que las condiciones de los aeropuertos lo permitan, los coches, sillas de rueda, muletas y otros aparatos ortopédicos para caminar, serán facturados en las puertas de embarque, a menos de que el pasajero manifieste su deseo de entregarlos para el control de la aerolínea desde

el mostrador de chequeo. Los mismos serán embarcados en lugares estratégicos dentro de la bodega de equipajes de las aeronaves, para evitar que resulten dañados y para facilitar su entrega prioritaria en la puerta de desembarque en el destino final. Los coches facturados en puertas de embarque y los artículos ortopédicos utilizados por pasajeros con dificultad para caminar serán aceptados libre de cargos adicionales.

4 FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

4.1 INCIDENCIAS DE EQUIPAJE (PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA INAC CAPITULO III ART. 13 AL 27)

- a. En caso de demoras, falta de contenido o daños en el equipaje facturado, el pasajero deberá notificarlo a Avior airlines C.A. inmediatamente después de recibir su equipaje o de notar la falta del mismo y preferiblemente antes de abandonar las instalaciones del aeropuerto. La aerolínea, a través de sus agentes, elaborará un reporte de irregularidad en propiedad (PIR) donde quedará documentada la incidencia reportada por el pasajero afectado.
- b. La responsabilidad de Avior Airlines C.A. por la demora, pérdida o daño del equipaje facturado para vuelos internacionales estará limitada según lo establecido en el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional suscrito en la ciudad de Varsovia y modificado por el protocolo de la Haya (Convenio de Varsovia).
- c. En vuelos Nacionales Regulares, la responsabilidad en esta materia estará limitada a lo contemplado en la vigente ley de aeronáutica civil venezolana.
- d. Los pasajeros afectados por incidencias de equipaje deberán presentar su reclamo, por escrito, dentro de los lapsos legales establecidos por el convenio de Varsovia para vuelos internacionales y/o por la ley de aeronáutica civil venezolana cuando se trate de vuelos Nacionales Regulares.
- e. El pasajero que desee formalizar algún reclamo de equipaje, deberá consignar, dentro de los plazos establecidos en la ley, los siguientes recaudos:
 1. Reporte original de irregularidad en propiedad (PIR)
 2. Ticket original de facturación.
 3. Copia fotostática del documento de identidad.

4. Copia fotostática del pase de abordar.
5. Formulario para reclamar equipaje, debidamente completado.
6. Facturas (opcional)

INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO